الوحدة الثالثة

مهارات الاستقبال

هنالك كما سبق أن درسنا في الفصل الأول، نوعين من الاتصال:

1- الاتصال اللفظي. 2- الاتصال غير اللفظي.

المرسل والمستقبل كلاهما يستخدما النوعين أثناء الاصتال. ولكل نوع منهما مهارات.

- مهارات الإتصال اللفظي، وتشمل:

أ. مهارات الاستقبال: ولمهارات الاستقبال قسمين:

1- مهارات الانصات: استقبال الرسائل اللفظية المنطوقة.

2- مهارات القراءة: استقبال الرسائل اللفظية المكتوبة.

ب. مهارات الإرسال: ولمهارات الارسال قسمين:

1- مهارات التحدث: إرسال الرسائل اللفظية المنطوقة، تشمل: (العرض، وَ الإلقاء).

2- مهارات الكتابة: إرسال الرسائل اللفظية المكتوبة.

مهارة إرسال: تحدث = مهارة استقبال: استماع

مهارة إرسال: كتابة = مهارة استقبال: قراءة.

- مهارات الإتصال غير اللفظي، وتشمل:

لغة الوقت، المكان، تعبيرات الوجه والجسد.

العنصر الأهم في الاتصال هو المُستقبِـل.

◄ أولًا: الإنصات

مهارة مهمة جدًا. جاء في القرآن : {وإذا قرئ القرآن فاستمعوا إليه وأنصتوا لعلكم ترحمون}.

راجع كمّ المعلومات التي تتبقى عندك بعد سماع حديث ما بربع ساعة، ثم بعده بيوم، وستفهم أهمية الإنصات.

◄ أهمية الإنصات:

1- الإنصات من أهم مقومات التعلم عند الطالب.

2- الإنصات من أهم الأولويات الموظف الناجح، خصوصًا موظفوا الصفوف الأمامية في خدمة العملاء.

(أشكال الإنصات في الموسسات وبيئات العمل: المقابلات - تلقي التوجيهات - الاجتماعات - التفاوض والمحادثات).

3- يستغرق الإنصات أكثر وقت الإنسان الإتصالي: تقول الدراسة أن المدراء يقضون من 65-90٪ من وقتهم في الإنصات. نصف وقت الإنسان يكون منصتًا، وفي النصف الآخر متحدث أو قارئ أو كاتب.

4- الإنصات الجيد يعين في تكوين بيئة أسرية ناجحة، فهو من أساسيات التربية والاتصال الزوجي.

5- بناء العلاقات يعتمد بقوة على الإنصات، لأنه يعطي فكرة عن مدى إحترام الطرف الآخر والاهتمام به.

◄ مفهوم الإنصات:

الإنصات هو: الاستماع للرسائل اللفظية، والتنبه للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية، مع إدراك المعاني، والخلوص إلى مراد المتحدث، ومن ثم الإستجابة الملائمة لرسالته.

◄ مهارات الإنصات:

1- الاستعداد.   2- الانتباه.   3- التفسير. 4- التقويم. 5- الاستجابة.

(1) استعد للإنصات:

- توقف عن الحديث، واستمع بكامل عقلك.

- تخلص من كل معوقات الإنصات، ذهنية أو نفسية، أو بيئية.

- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، كالجلسة المريحة، والنظرة المنتظرة المحفزة.

(2) استمع بانتباه:

الانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي جوهر الإنصات.

- استمع لكل كلمة وفكرة، ولا تحكم أو تقوّم حتى ينتهي المتحدث من عرض فكرته.

- دون ملاحظات لأهم الأفكار حتى تعود إليها أثناء مناقشتك.

- احتفظ بوعيك جيداً، وأدرك رسائل المتحدث اللفظية، وراع إشاراته غير اللفظية (لغة الجسد، تعابير الوجه).

- لا تقاطع المتحدث، وإذا تطلب الأمر المقاطعة، فقاطع بلباقة. (معذرةً، لطفًا، لو سمحت انتظر حتى أستوعب)

- تجنب بعض الأعمال والألفاظ التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو إنهاء حديثه. مثل: إبداء الضجر، أو استخدام عبارات مثل: معروفة، اخلص، تبغى تعلمني!).

(3) فسر مضمون الرسالة:

بعد سماعك لكامل الرسالة، حللها واجتهد في أن تصل للمعنى الذي أراده المتحدث وفق خلفيته وخلفيتك.

(4) قوم الرسالة:

كون رأيك عن الرسالة من خلال (مدى أهميتها وحقيقتها، وما هي أهدافها). ثم اطرح رأيك فيها بعد فهمك لها من خلال خلفية المتحدث لا خلفيتك أنت.

(5) الاستجابة المناسبة: وله قسمين:

أ- أثناء الحديث

1- هز الرأس والإيماء، ليدل على الاهتمام والمتابعة.

2- الصمت والنظر للمتحدث بشغف والاقتراب منه.

3- الملاحظة العابرة، مثل: نعم، صحيح، وهو كذلك، عجيب.

4- عكس الصورة وتقريب المعنى (تقصد كذا وكذا، تريد أن تقول كذا وكذا).

5- إعادة الصياغة، مثل: أنت تقول كذا وكذا، ذكرت كذا وكذا.

6- كتابة بعض عبارات المحدث المهمة، فذلك يشعره بالتقدير.

ب- بعد الحديث

1- شكره على الحديث معك.

2- تلخيص رسالته له، لتتأكد من استيفائك لفهمها.

نموذج من سيرة الرسول صلى اللّه عليه وسلم:

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس إلى رسول اللّه صلى اللّه عليه وسلم، فقال له: يا ابن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السِّطّة في العشيرة والمكان والنسب، وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم، فرقت به جماعتهم، وسفهت به أحلامهم، وعبت به آلهتهم، وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أمورًا، لعلك تقبل بعضها.

فقال له الرسول: قل يا أبا الوليد أسمع، فقال عتبة حتى فرغ. فقال له الرسول: أو قد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم، فقال له الرسول فاسمع مني، قال أفعل. فأخذ رسول اللّه يتلو عليه من سورة فصلت حتى إذا انتهى إلى موضع السجدة منها سجد. ثم قال لعتبة: قد سمعت يا أبال الوليد، فأنت وذلك. فقام عتبة إلى أصحابه فقال بعضهم: نحلف باللّه لقد جاءكم أبا الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به، وطلب عتبة إليهم أن يدعوا الرسول صلى اللّه عليه وسلم وشأنه، فأبوا وقالوا له: سحرك محمد يا أبا الوليد بلسانه.

هذه القصة من السيرة النبوية أنموذج متميز في الإنصات، ويتضح منها:

1- اسماع الرسول صلى اللّه عليه وسلم لعتبة بن ربيعة مع علمه أنه سيقول باطلًا.

2- تودد الرسول لعتبة وتكنيته بأبي الوليد.

3- حث المتحدث على الكلام وإبداء الرغبة في الإستماع (قل أبا الوليد أسمع).

4- إتاحة الفرصة للمتحدث بإنهاء كلامه، والتثبت من إكمال رسالته، وعدم المقاطعة (أوقد فرغت يا أبا الوليد؟).

5- إبداء الاستجاب الجيدة بعد الاستماع (فاسمع مني).

6- حسن إنصات الرسول صلى اللّه عليه وسلم لعتبة، أدى لحسن إنصات عتبة للرسول.

◄ معوقات الإنصات:

(1) العوائق الذهنـــــــــية: شرود الذهن يؤدي إلى فهم مشوش للرسالة أو عدم فهمها، وللتغلب على ذلك يجب تفريغ الذهن وجمع التركيز وتوجيهة لكلام المتحدث.

(2) الانطباع والحكم المسبق: الحكم المسبق على الرسالة يشوش الإنصات، لذلك يجب الإستماع بتركيز والإنفكاك عن كل الأحكام السابقة، حتى يكون الحكم على الرسالة موضوعي.

(3) الحـــــــــالات النفسية: القلق والخوف والاضطراب والضغط والإجهاد.

(4) المشوشــــــــات البيئية: كالضوضاء أو مشتتات الإنتباه.

(5) انتقــــــــائية المستمع: يميل أحيانا المستمع لينتقي ما يريد سماعه فقط.



الاتصال في قسمه المكتوب يعتمد على شيئين:

1- الكتابة لإرسال المكتوب. 2- القراءة لاستقبال المكتوب.

في عصر المطابع الحديثة والعولمة والتواصل الإلكتروني، أصبح الإنسان يتلقى رسائل مقروءة ربما بحجم ما يتلقاه من رسائل مسموعة يوميًا. ومع هذا الإنفجار المعلوماتي، تطورت القراءة من مجرد فك رموز وفهم المكتوب، إلى مهارات عديدة، مثل القراءة السريعة والقراءة التحليلية والقراءة النقدية، واستخلاص المعنى من بين السطور.



- في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر للوصول إلى الرسالة:

1- المعنى الذهني. 2- اللفظ الذي يؤديه. 3- الرمز المكتوب.

- تتم القراءة على ثلاثة مراحل:

1- مرور العين على النص المكتوب. 2- تفسير الكتابة. 3- استنتاج المعاني.

◄ سمات القراءة:

تتميز القراءة بعدة صفات، وقد تتشارك معها في هذه الصفات مهارات أخرى:

(1) أنها تتيح العناية بتحليل الرسالة:

وذلك بإعادة النظر، وتحليل الرسالة كلمة كلمة، وهو ما لا يمكن في غالب الأحيان أثناء السماع.

(2) أن المادة المقروءة مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الصوتي:

الرسالة مجرد نص محكوم بلغة بمدى دقة الكلمات ومدى بلاغتها، لا تتأثر بأي مؤثر صوتي، فالمؤثرات الصوتية قد تؤثر على طريقة فهم الرسالة والتفاعل معها.

(3) ثبات الرسالة:

يمكن الرجوع للرسالة المكتوبة أي وقت والاطلاع عليها، أو تأجيلها للوقت الأنسب دون أن يطرأ عليها ما تزييف أو تعديل.

(4) أنها تحتاج إلى تعلم:

القراءة ليست مهارة فطرية كحواس السمع والبصر وإنما مهارة مكتسبة يجب تعلمها.

◄ كيف تتم عملية القراءة:

أولاً: وفقًا للهدف من القراءة:

1- القراءة الاستكشافية. 2- القراءة التصفحية.

3- القراءة الدراسية. 4- القراءة النقدية.

ثانيًا: وفقًا لاستعمال الصوت:

1- القراءة الصامتة. 2- القراءة الجهرية.

ثالثًا: وفقًا لسرعة القراءة:

1- القراءة السريعة. 2- القراءة المتأنية.

أولاً: أساليب القراءة وفقًا للهدف من القراءة:

(1) القراءة الاستكشافية:

هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدها القارئ لا يبحث عن غيرها أثناء مروره السريع على النص.

يستعمل هذا النوع غالبًا في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات.

يتطلب هذا الأسلوب استحضار الصورة العامة للنص، وفهم طريقة تنسيقه، وأسلوب عرض المعلومات في الكتاب، والتأني عند المرور على النصوص المتشابهة، والمرور عليها سريعًا دون استطراد مع معلومات الكتاب الممتعة التي تضيع الوقت على الباحث.

(2) القراءة التصفحية:

تستعمل للحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص، وللقراءة التصفحية ينصح بما يلي:

أ- قراءة مقدمة النص: يبين فيها الكاتب عادة الهدف من الكتابة، ودافعه لها، ومنهج الكتاب.

ب- قـــــراءة الفهرس: من أجل معرفة موضوعات الكتاب الرئيسة والفرعية.

ج- قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول: والاطلاع على بعض موضوعات الكتاب من أجل تكون رأي عام عن الكتاب.

د- بعض الكتّاب يضع ملخصًا عامًا في خاتمته: أو خاتمات في بدايات الفصول أو نهاياتها، والاطلاع عليها مفيد جدًا للقراءة التصفحية.

(3) القراءة الدراسية:

أهم أنواع القراءة، لأنها تهدف إلى استيعاب الكتاب وفهم محتواه كاملًا، وليس فقط تكوين فكرة عامة عنه.

أسلوب الخطوات الخمسة للقراءة الدراسية SQ3R

الخطوة الأولى: الاستطلاع والمسح Survey

المرور على المادة العلمية لاستيعابها بطريقة التصفح، كما في أسلوب القراءة التصفحية.

الخطوة الثانية: اسأل Question

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

الخطوة الثالثة: اقرأ Read

بعد التصفح ووضع الأسئلة التي تريد إجابتها:

أ- اقرأ الكتاب.

ب- ابحث عن أجوبة لأسئلتك.

ج- ضع أمثلة وشواهد وملاحظات على أفكار الكتاب.

د- لخص ما قرأته بأسلوبك.

الخطوة الرابعة: استذكر Recall

ضع الكتاب ثم، تذكر اسئلتك والإجابات التي حصلت عليها، بعبارات واضحة وإجابات مكتملة.

الخطوة الخامسة: راجع Revision

هذه خطوة مهمة لتجنب النسيان، والمراجعة نوعان:

أ- المراجعة الفــورية: بعد القراءة من الكتاب مباشرة، بالمرور عليه مرة أخرى.

ب- المراجعة الدورية: بين الفينة والفينة لشحذ الذهن وترسيخ المعلومات فيه.

(4) القراءة النقدية:

قراءة واعية هدفها تحليل عمل الكاتب، والحكم على أفكاره واستنتاجاته والأدلة التي أوردها وتوافق المعلومات وصحتها.

القراءة النقدية تحتاج إلى:

1- معرفة واسعة مسبقة بموضوع الكتاب.

2- القدرة على فهم النص وتحليله.

3- التركيز أثناء القراءة.

4- استخلاص المعلومات وتلخيصها.

5- الحكم عليها بما لدى القارئ من أراء ومعرفة حول موضوع الكتاب.

وبالنسبة لما يتعلق بالكتاب، فينبغي على القارئ الناقد:

1- معرفة اتجاهات الكتاب، وخلفياته ومصادره.

2- معرفة المنهج الذي يسير عليه الكتاب.

ثانيًا: أساليب القراءة وفقًا لسرعة القراءة:

(1) القراءة السريعة:

تختلف سرعة القراءة من شخص لآخر، بحسب الممارسة والخبرة. القراءة السريعة تستخدم ليست لمعرفة التفاصيل الدقيقة، ولكنها مهمة جداً لفهم السياق العام وتسلسل النص، والمعنى الإجمالي له.

(2) القراءة المتأنية:

قراءة واعية فاحصة، تتسم بالتؤدة والأناة وإعما العقل لفهم كامل المادة المقروءة.

كيف تحسن سرعتك في القراءة:

1- القراءة جملة جملة وليس كلمة كلمة، أي التركيز على المعنى الكامل وعدم الوقوف على الكلمات.

2- القراءة السريعة ليست للحفظ، لذلك تكون بالعيون فقط، لا بالشفاة ولا بالصوت المرتفع.

3- قلل حركة العين، مثل القفز عن سطر القراءة، أو تضييع موضع القراءة، يمكن أن تتغلب على ذلك بالاستعانة ببطاقة أو مؤشر.

4- حركة اصبعك على النص أسرع بقليل من سرعة قراءة العين، وبوضيعة مريحة.

5- وسع مجال رؤية الصفحة، واجعل التركيز أثناء النظر في منتصف الصفحة.

6- قلل من توقف العين على الكلمات واستمر في القراءة قدر الإمكان.

7- حدد زمنًا لإنهاء القراءة، فإن ذلك يجعلك تنهي ما بدأته.

8- لا تتوقف عن الكلمات المعتادة (مثل، لكن).

9- تدرب على توقع النص التالي لِمَا تقرأ.

10- اقرأ ثم اقرأ ثم اقرأ، فكثرة القراءة وممارستها هي أفضل سبيل لتسريع القراءة.

ثالثًا: أساليب القراءة وفقًا لاستعمال الصوت:

القراءة من ناحية الممارسة لها نوعين أساسيين: (1) الصامتة. (2) الجهرية.

كلاهما يتطلب فك الرموز وفهم المعاني، إلا أن القراءة الجهرية تتطلب من القارئ تفسير الأفكار والانفعالات التي تحتوي عليها المادة المقروءة لغيره.

(1) القراءة الصامتة:

قراءة بدون صوت، تكون بالعين، هدفها استيعاب المعنى والموضوع.

(2) القراءة الجهرية:

القراءة بصوت مسموع مع تحريك أعضاء النطق. هدفها (1) التدرب على النطق الصحيح، (2) واستقامة اللغة، (3) إفهام الآخرين (نقل المعنى الذي نقرؤه إلى غيرنا).

القراءة الصامتة هي الأهم إذا تحدثنا عن التكوين العلمي، والقراءة الجهرية هي الأهم إذا تحدثنا عن تطوير مهارة الإلقاء ومواجهة الجمهور. لأن القراءة الجهرية، تعود الفرد على الحديث مع الأفراد والجماعات، وعلى الإدلاء بآراءه وحججه، وهذه أشياء تتطلبها الحياة اليومية. وهي تطلعني على ما يعاني منه القارئ في قراءته الصامتة، ومعرفة العيوب في نطقه وآدائه.

◄ العوامل المؤثرة في القراءة:

(1) لغة المادة المقروءة: قد تكون لغة سهلة واضحة، وقد تكون صعبة لا يفهمها إلا متخصصة، وقد تكون ضعيفة غير مترابطة يصعب فهمها، وقد تستعمل مصطلحات ورموز ينبغي الكشف عنها في المعاجم والكتب المخصصة لفهم المراد.

(2) الغرض من القراءة: تتأثر طبيعة القراءة، بهدف القارئ، هذه أمثل على أهداف القراءة:

أ. قراءة للمتعة: كقراءة الروايات والقصص.

ب. قراءة من أجل الحصول على معلومة محددة: يفضل في هذا النوع استخدام القراءة السريعة.

ج. قراءة الفهم والإستيعاب: ويُقرأ فيها بدقة ومراجعة.

د.القراءة النقدية: تحتاج إلى تأمل وتحليل ومعرفة سابقة بموضوع المقروء.

(3) الحالة التعليمية والثقافية للقارئ: كلما زاد علم القارئ، واتسعت ثقافته، وزادت ثروته اللغوية، كلما كانت مهارته في القراءة وتحليله لما يقرأ أعظم.

(4) الحالة النفسية للقارئ: يحتاج القارئ لنشاط الذهن وحضوره، شرود الذهن والإرهاق كلها تقلل الإستيعاب وتجعل القارئ يمر على السطور بلا وعي.

(5) البيئة: القراءة تحتاج لهدوء وراحة، وكل ما حول القارئ من إضاءة وضجيج وحرارة وبرودة، والمادة التي كتب عليها المقروء، من حيث جودته ووضوح الخط سواء كان ورقيًا أو إلكترونيًا.

◄ العوامل المؤثرة في القراءة:

من أكبر مشكلات القراءة هي ضعف التركيز التي قد تؤدي إلى عدم الإستيعاب والفهم، أو كذلك إلى العزوف عن القراءة والتعامل معها بشكل سلبي.

من هذه المشتتات:

(1) مشتتات تتعلق بالبيئة المحيطة:

- مثل الضجيج.

- أو أن يكون المكان غير ملائم لقراءة عميقة.

- الجلوس في هيئة غير مريحة أثناء القراءة.

- كون الورق غير جيد، أو الطباعة غير مريحة.

(2) مشتتات شخصية:

- كأن يكون منشغل الذهن بقضية ما.

- أو يسرح بخياله أثناء القراءة.

- أو أن يستطرد في فكرة جانبية من النص.

وكل ذلك يحول دون جمع القلب والعقل على القراءة.

◄ القراءة والمحتوى الإلكتروني:

الكتب الإلكترونية وصفحات الإنترنت أصبحت جزء مهم من القراءة اليومية، ومن صور المحتوى الإلكتروني المقروء:

(1) مواقع الإنترنت:

كالصحف الإلكترونية ومواقع الأخبار والمدونات الشخصية ومراكز البحوث والدراسات.

(2) الكتب الإلكترونية:

وهي تتوفر على الشبكة بصورتين، إما مدفوعة يتم شراءها من مواقع مخصصة، أو مجانية ترفعها بعض المواقع المهتمة بالكتب. ومع ثورة الأجهزة الإلكترونية أصبح هنالك تطبيقات لتوفير الكتب الإلكترونية، من أشهرها (ن) للمحتوى العربي.

(3) مواقع التواصل الإجتماعي:

هنالك عدة مواقع تسمح بمشاركة المحتوى النصي، وأشهرهما Facebook و Twitter.

(4) الرسائل النصية الهاتفية:

بعض تطبيقات الأجهزة الذكية جعلت محتوى الرسائل النصية كبير وضخم ومتداول على نطاق واسع، ومن أشهر هذه التطبيقات Whatsapp

(5) البريد الإلكتروني:

مثل المواقع المعروفة كـ Hotmail و Gmail التي تسمح بتداول الرسائل إلكترونيًا.

كيف نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:

هنالك جانبان للتعامل مع المحتوى الإلكتروني: 1- الجانب الأخلاقي. 2- الجانب الفني.

أولاً: الجانب القيمي الأخلاقي:

1- تأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص - خصوصًا الآيات والأحاديث - المتداولة.

2- لا تنقل كل شيء، وإنما اختر فقط الرسائل الهادفة التي تساهم في الفائدة والرقي بالوعي.

3- لا تنقل المحتوى الذي فيه انتهاك لحرمات الآخرين وخصوصياتهم، راع أن هذه الرسائل سريعة الانتشار.

4- تكثر الشائعات ويتفنن الناس في بناءها، لا تنقل أي خبر حتى تتأكد من صحته.

5- احذر أن تنقل أي معلومات تمس بأمن الوطن، أبلغ عنها مباشرة إن استطعت.

6- كل ما تنقله وتختاره هو يعبر عن شخصيتك، فراجع دائمًا ما تنقله.

ثانيًا: الجانب الفني:

الكتب الإلكترونية تختلف عن الكتب الورقية، فهي تحتاج لطرق معينة للتعامل معها، مثل تحريك الشاشة لتغيير الصفحات، أو تغيير الخطوط وأحجامها، كما أن طول النظر إلى الشاشة يضر بالعين. لذلك الكتب الإلكترونية تحتاج إلى نوع جديد من التدريب.



1- استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص لرؤية أشمل.

2- استخدم خطًا يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة، بدون إزعاج للبصر.

3- استخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة والمحتوى.

4- اعتمد في فرز بريدك الإلكتروني على عنوان الرسالة والكاتب، لتحديد أولويات القراءة وأولويات الرد.

5- تعلم مصطلحات الإنترنت واختصارات، مثل بعض استخدام الأرقام بدل الحروف، وكافة الاختصارات المتعارف عليها في التواصل الإلكتروني.

6- استخدم شاشة بإشعاع ملائم لا يسبب الأضرار للعين، أو استخدم المنقي المرشح.

7- ينصح بإبعاد النظر عن الشاشة كل 15 دقيقة لعدة ثوانٍ، حتى لا تصاب العين بالإعياء.